



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة العربي التبسي

فرع: علوم انسانية

قسم: الاعلام والاتصال



تحت عنوان

وظيفة العلاقات العامة في مؤسسة الجماعات المحلية دراسة حالة -بلدية بئر مقدم-

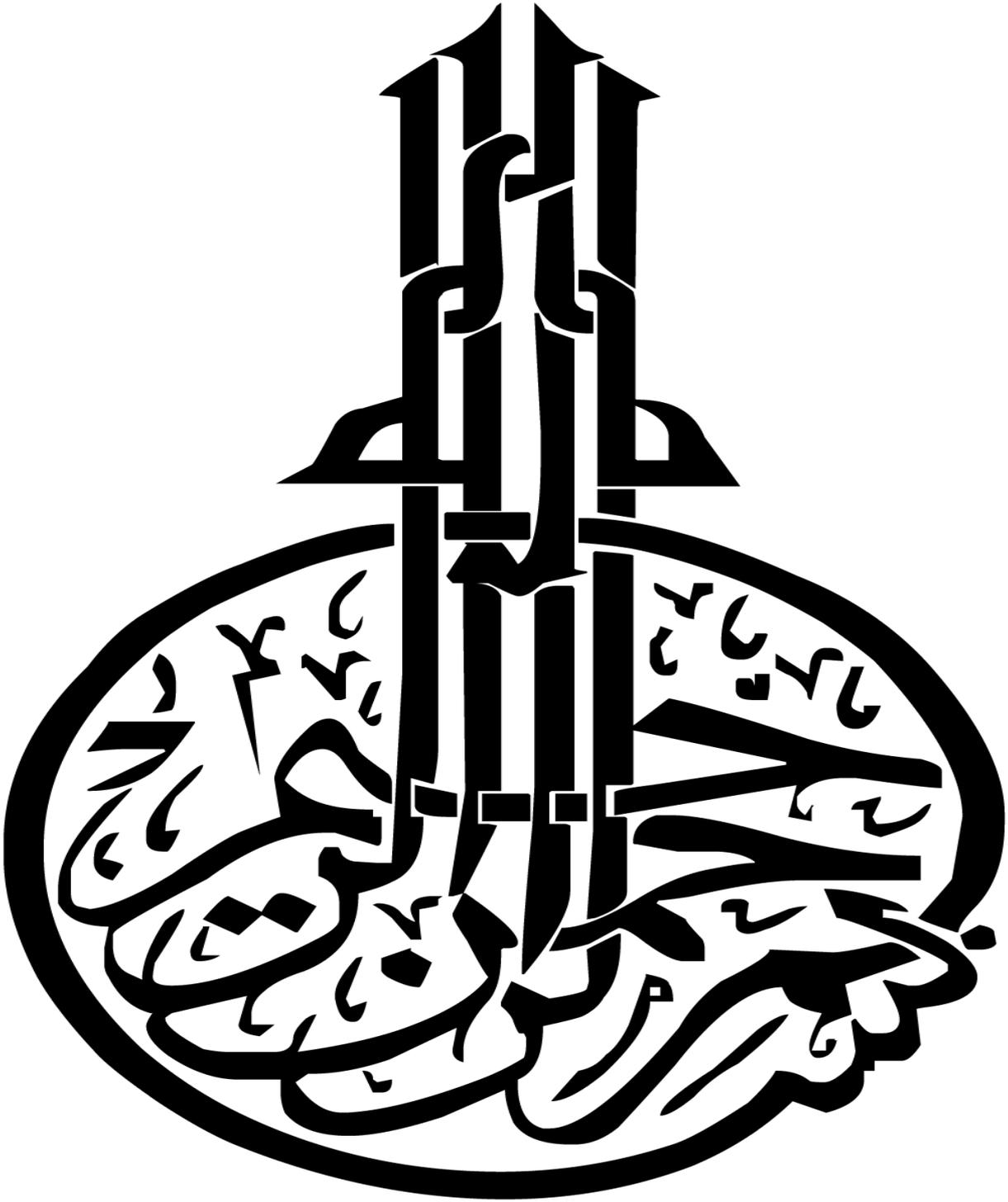
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في
تخصص: اتصال تنظيمي

تحت إشراف الأستاذ
*بن مهدي مرزوقي

من إعداد الطالب
*مانع صالح

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا	جامعة العربي التبسي		
مقررا	جامعة العربي التبسي		
عضوا	جامعة العربي التبسي		



شكر وعرفان

الحمد والشكر لله الحي القيوم أولا وأخيرا وامتناناً لقوله صلى الله عليه وسلم

" من لا يشكر الناس لا يشكر الله "

اتوجه بجزيل الشكر وجميل العرفان للأستاذ " د.مرزوق ابن

مهدي " الذي تكرمه بقبول الإشراف على هذه المذكرة وعلى

جميع التوجيهات والملاحظات والنصائح.

كما لا يفوتني أن أتقدم بوافر التقدير والاحترام لأعضاء اللجنة

المحترمين على عناء قراءة المذكرة وقبولها وتصويبها.

وكذلك أتقدم بخالص الشكر إلى كل من درسني من أساتذة جامعة

العربي التبسي. وإلى كل موظفي المكتبة وجزاهم الله كل خير.

وفي الأخير نشكر كل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب أو

من بعيد قريب مجيب

فهرس:

فهرس المحتويات:

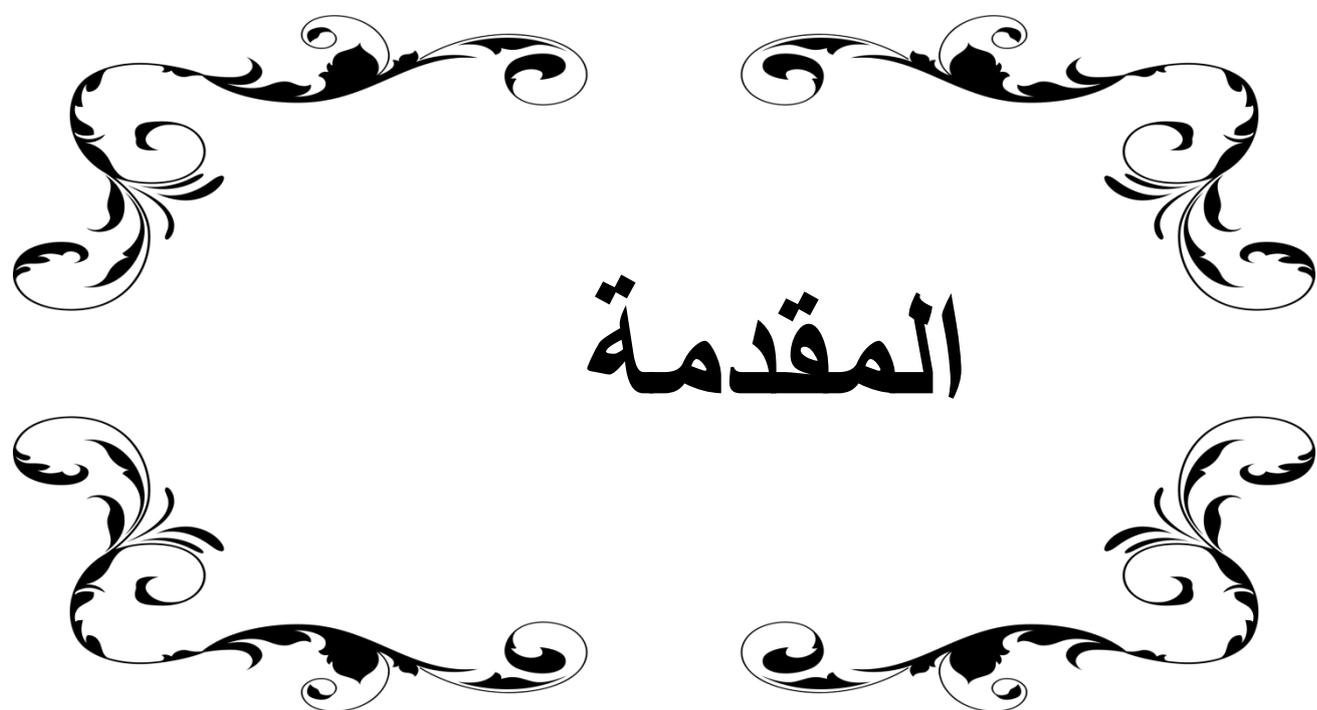
4	شكر وعران
5	فهرس:
8	مقدمة:
12	أولا: الفصل المنهجي والإشكالية
13	1- إشكالية الدراسة
13	1- تحديد إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
14	2- أسباب اختيار الموضوع
15	3- أهمية الدراسة
15	4- أهداف الدراسة :
17	1- الأطار المنهجي للدراسة:
17	1- منهج الدراسة :
18	2- ادوات جمع البيانات :
18	3- عينة الدراسة :
19	4- مجالات الدراسة :
22	
23	ثانيا: فصل المفاهيم والدراسات
24	1- تحديد مفاهيم الدراسة
25	3- الدراسات السابقة :
25	الدراسة الأولى :

30
31 ثالثاً: الفصل الميداني وتحليل النتائج:
64 النتائج النهائية:
78 خاتمة عامة:
79 الملخص:
81 قائمة المراجع:

فهرس الجداول:

رقم	الجدول	الصفحة
01	يبين توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	37
02	يبين توزيع عينة الدراسة حسب السن	38
03	يبين توزيع مفردات العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية	39
04	يبين توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي	40
05	يبين توزيع مفردات العينة حسب متغير الوظيفة	41
06	يبين توزيع مفردات العينة حسب متغير الأقدمية	42
07	يبين مفهوم العلاقات العامة	43
08	يبين ضرورة وجود قسم للعلاقات في مؤسستكم	44
09	يبين اعتماد البلدية على استراتيجية معينة مع تعاملاتها	45
10	يبين اعتماد البلدية على التكنولوجيا الحديثة في علاقاتها	46-45
11	يبين بين ما إذا كان جهاز للعلاقات العامة في البلدية	47-46
12	يبين وجود تحفيزات وترقية للعمال داخل البلدية	47
13	يبين ظروف العمل داخل البلدية	48
14	يبين ما إذا كان مشاكل في الاتصال بين الموظفين والمواطنين	49
15	يبين كسب ثقة المواطنين	50-49
16	يبين الصفات التي يتمتع بها مسؤول خلية العلاقات العامة	51-50
17	يبين اتصال مسؤولي البلدية بالمواطنين	52-51

53-52	يبين الجهة التي تتبع لها العلاقات العامة إداريا	18
54-53	يبين جهاز خاص بنقل المعلومات للجمهور الخارجي	19
54	يبين اهتمام من طرف المسؤولين بشكاوي الموظفين	20
55	يبين أخط المسؤولين بآراء المواطنين في اتخاذ القرارات	21
56	يبين اعتماد الاداريون على إخفاء الحقائق التي تهم العمال والموظفين	22
57	يبين اتصال المواطنين بالمسؤولين	23
58	يبين جهاز العلاقات العامة يقوم بتعريف المصالح على المبحوثين	24
59	يبين استعمال عملية التواصل بين مختلف مصالح البلدية	25
60-59	يبين انتشار معلومات حول مهام الموظفين	26
60	يبين استقبال ومرافقة للضيوف البلدية وإعداد البرامج المناسبة لزيارتهم	27
61	يبين إعداد للنشرات التي تتناول الموضوعات التي تهم المواطنين وتتعلق بالأنشطة والخدمات	28
62	يبين وجود تنسيق مع المطابع بشأن المطبوعات الخاصة بالبلدية	29
63-62	يبين إعداد محاضرات وندوات وحفلات رسمية وأنشطة للعاملين بها	30
63	يبين إذا كان هناك جمع وتصنيف المعلومات الخاصة بالبلدية وأنشطتها المختلفة	31



مقدمة:

يعتبر ميدان العلاقات العامة من الميادين القديمة التي ظهرت بظهور الإنسان الذي استعملها من اجل الاحتكاك بالآخرين وتحقيق التفاهم .

فالعلاقات العامة في إطارها العام هي توجه المؤسسات كافة لخدمة الفرد والجماعة والبشرية باعتبارها العنصر الجوهرى في أداء الأنشطة و الفعاليات المختلفة سواء كانت اقتصادية أو سياسية أو ثقافية .ومما تقدم نجد إن العلاقات العامة في إطارها المعاصر هي بمثابة ثورة الفكر الإداري وقفزة نوعية في تغيير مسار المؤسسات المحلية ونجاحها غير أن هذا الدور المتميز للعلاقات العامة لم تقتصر باهتمام كاف في مجتمعاتنا العربية .حيث نجد ندرة واضحة في الكتابات في ما يخص موضوع العلاقات العامة ودورها في المؤسسات المحلية والقليل من البحوث والدراسات لأهمية العامة ,حيث تركزت الجهود فقط للتعريف بالموضوع وبمنظمات العلاقات العامة دون الأخذ بعين الاعتبار تأثير هذه الوظيفة على مختلف نشاطات المؤسسات المحلية .

ونحاول من خلال عملنا المتواضع ابراز دور العلاقات العامة كجانب اتصالي لها مميزات وفاعليات داخلية في المؤسسات المحلية وهو خطوة هامة تتبعها اي مؤسسة تريد الاستمرار والنجاح .

وبناء على ذلك تضمنت دراستنا على ثلاثة فصول

الفصل الأول :خصص لموضوع الدراسة ومنهجيتها وتطرقنا فيه إلى أهم الخطوات المنهجية وهي طرح الإشكالية والتساؤلات ,أسباب اختيار الموضوع ,أهمية وأهداف الدراسة ,كما تطرقنا إلى منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات وكذلك عينة الدراسة ومجالات الدراسة .

الفصل الثاني:تحت عنوان المفاهيم والدراسات ويتضمن ثلاثة عناصر

الأول: تحديد مفاهيم الدراسة

الثاني: نموذج امراد

الثالث: الدراسات السابقة

الفصل الثالث وهو الفصل الميداني وتحليل النتائج وتطرقنا

أولا: تفريغ البيانات

ثانيا: تحليل وتفسير النتائج النهائية

ثالثا: النتائج العامة .

وختمنا موضوع دراستنا بخاتمه عامة ثم قائمة المراجع والملاحق واخيرا ملخص للدراسة



الفصل المنهجي والاشكالية

أولاً: الفصل المنهجي والإشكالية

تمهيد

يعتبر الفصل المنهجي للدراسة الخطوة الرئيسية لنجاح أي دراسة منه يستطيع الباحث تحجيد مختلف الخطوات المتعلقة بدراسته كالأشكالية وطرح الأسئلة وأسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة وأهدافها واختيار المنهج المناسب للدراسة للعمل على وصفها وتحليل البيانات أكثر دقة وكذلك تحديد عينة الدراسة ومجالات الدراسة وقد اعتمدت في دراستي على الخطوات المنهجية التالية :

1- تحديد اشكالية الدراسة وتساؤلاتها

2- أسباب اختيار الموضوع

3- أهمية الدراسة

4- منهج الدراسة

5- أدوات جمع البيانات

6- عينة الدراسة

7- مجالات الدراسة

1-تحديد اشكالية الدراسة وتساؤلاتها

تعتبر العلاقات العامة وظيفة ادارية لا غنى عنها في المؤسسات ,فهي نشاط حيوي متخصص في اقامة علاقات جيدة بين المؤسسة و جماهيرها الداخلية والخارجية فهي تسعى للتعريف بالمؤسسة ونشاطاتها وتحسين صورتها وتسهر على اقامة وتدعيم التفاهم المتبادل بين المؤسسة وجمهورها ,كما تقدم العلاقات العامة خطط وبرامج تدرس من خلالها توجهات المؤسسة

والعلاقات العامة تمارس في كل المؤسسات مهما كان طبعها والمؤسسات المحلية من بين المؤسسات التي تعتمد على العلاقات العامة في تعاملاتها ,لأنها الاكثر قدما من غيرها وقد تزايد الاهتمام بممارسة هذه الوظيفة حتى اصبحت جزءا من الاجزاء المهمة في الهيكل التنظيمي للمؤسسات الجماعات المحلية ,على اختلاف درجة الاهتمام بها وادراك دورها واهميتها في نجاح العمل .

وتتركز مشكلة دراستنا في التعرف على ماهية العلاقات العامة ودورها داخل المؤسسات المحلية ومدى فاعليتها في تغيير مسار المؤسسة نحو الاحسن ,وذلك باعتمادها على عناصر اتصالية اخرى تمكنها من بلوغ الاهداف المرجوة وعليه كان سؤالنا كالتالي :

- ما اهمية وفاعلية العلاقات العامة كجانب اتصالي في مؤسسات الجماعات المحلية ببلدية بئر مقدم -ولاية تبسة-؟

وتتدرج تحته الاسئلة الفرعي التالية :

-ما مكانة العلاقة العامة في بلدية بئر مقدم ؟

-ماهي مهام ووظائف خلية العلاقات العامة في بلدية بئر مقدم -تبسة-؟

2- أسباب اختيار الموضوع

ترجع أسباب اختيار موضوع دور العلاقات العامة في مؤسسات الجماعات المحلية الى اسباب ذاتية واخرى موضوعية وسنجمعها في :

اسباب ذاتية:

- قرب هذا الموضوع من تخصصي في الدراسة .
- يرجع اختيار الموضوع الى الفضول في التعرف على اليات الاتصال داخل بلدية بئر مقدم وكيفية التعامل مع جمهورها الداخلي .
- قلة الدراسة البحثية عن دور العلاقات العامة في المجموعات المحلية وبالخصوص بلدية بئر مقدم.
- الاهتمام الشخصي بموضوع العلاقات العامة الداخلي نظرا لاهميته في مؤسسة بلدية بئر مقدم .
- البحث في مجال العلاقات العامة وفي مؤسسة بلدية بئر مقدم بالتحديد .
- ومن جهة نظري الشخصية يمكن اعتبار هذا الموضوع على درجة ما من الحداثة وعليه كان هذا دافعا اخر لدراسته

-الاهمية المتزايدة التي تحظى بها العلاقات العامة على كل المستويات والمجالات .

اسباب موضوعية: وهي تشمل

- ان الاهتمام بموضوع العلاقات العامة من المواضيع الحديثة التي تساهم في نجاح وديمومة الادارة المحلية وعند غياب هذه الوظيفة سيشكل اشكالية ادارية في المجموعات المحلية وهذا الغياب سيعرقل العمل الاداري
- مصالح العلاقات العامة جزء لا يتجزأ من نشاط هذه الادارة .

- عدم الاستيعاب لمفهوم العلاقات العامة كسلوك اداري حديث في تسيير امور المؤسسة الحديثة .
- اصبحت العلاقات العامة موضوع اليوم موضع اهتمام كل الباحثين بما لها من اهمية كبرى في المؤسسة فهي الاداة التي من خلالها يمكن تجنب مختلف المشاكل والصعوبات التي قد تقع فيها المؤسسة وهذا ما يتطلب منا الاهتمام بهذا العامل المهم .

3- اهمية الدراسة

تتشكل اهمية الموضوع المشار اليه اعلاه دافعا قويا للبحث والدراسة ,وسنسعى من خلال هذه الدراسة الى تحقيق الاهداف التالية :

- محاولة تقديم تفسير علمي اكايمي لادارة العلاقات العامة في المجموعات المحلية .
 - محاولة كشف مكانة العلاقات العامة في المجموعات المحلية .
 - معرفة مدى اهتمام الادارة المحلية بموظفيها وكيفية الاتصال بمواطنيها.
- كما ان اهمية هذه الدراسة تكمن في الدور الحيوي والفعال الذي تلعبه العلاقات العامة كوظيفة ادارية في تسهيل العمل الاداري ورفع كفاءته ,كما تكمن اهمية هذه الدراسة ايضا في تقديم دراسة جديدة عن العلاقات العامة في المجموعات المحلية كونه موضوع حديث من حيث الدراسة وازالة اللبس والغموض عن مصطلح العلاقات العامة .

- اهمية وظيفة الإعلامية الاتصالية في المجموعات المحلية .

4- أهداف الدراسة :

ان أي دراسة علمية في أي مجال كان تقوم على أهداف معينة تسعى الى تحقيقها ,ومنه وجب على كل باحث ان يسطر الخطوط العريضة لبحثه يضعها نصب عينه رغبة في تحقيقها ,ومن هذا المنطلق حصرت اهداف الدراسة في النقاط التالية :

-التعرف على مكانة العلاقات العامة في بلدية بئر مقدم.

-التعرف على الصعوبات التي تخدم فعالية العلاقات العامة في بلدية بئر مقدم.

-إبراز ضرورة هذا النشاط الفعال في المجموعات المحلية التي تسعى الى كسب إرضاء الجمهور بالخصوص جمهور بلدية بئر مقدم .

-محاولة اعطاء صورة صحيحة عن طبيعة العلاقات العامة واهميتها بالنسبة لبلدية بئر مقدم .

1- الاطار المنهجي للدراسة:

1- منهج الدراسة :

ترتكز كل دراسة على منهج علمي يمكن الباحث من ضبط معلوماته وترتيبها لوصوله الى نتيجة وومن المناهج التي وظفتها الدراسة نجد :

المنهج الوصفي فهو طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من اجل الوصول الى اغراض محددة لوضعية اجتماعية او مشكلة اجتماعية .

استخدم هذا المنهج لغرض تحديد خصائص العلاقات العامة وتوضيح مفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة.

يساهم هذا المنهج في استعمال ادوات جمع البيانات منها الاستبيان ,والتي من خلالها تم الحصول على معلومات والاجابة على الاسئلة المطروحة واستعمال هذا المنهج بغية الوصول الى معرفة واقع العلاقات العامة داخل المؤسسة محل الدراسة ,من خلال جمع المعلومات و البيانات عن طريق الاستبيان الذي استعملته .

كما تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة فهو المنهج الذي يتجه الى جمع البيانات العلمية المتعلقة باية وحدة سواء كانت فردا او مؤسسة او نظام اجتماعي او مجتمع محلي او مجتمع عام ,وهو يقوم على اساس التعمق في دراسة جميع المراحل التي مررت بها ,وذلك بقصد الوصول الى تعليمات علمية متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها من الوحدات المتشابهة لها .¹

¹ شلبي ,محمد .المنهجية في التحليل السياسي .الجزائر ,كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية ,جامعة الجزائر ,1997.ص 87.

2- ادوات جمع البيانات :

يحتاج الباحث خلال رحلة بحثه على أدوات مساعدة لإتمامه على أحسن صورة، لذلك تتعدد الأساليب التي تستخدم في جمع البيانات اللازمة للتعامل مع مشكلة بحثية معينة، ومن هذه الأساليب نجد الاستبيان، الملاحظة، المقابلة.²

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات ويعرف الاستبيان على أنه مجموعة من الأسئلة المرئية حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالرد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على اجوبة للأسئلة.³

وتم الاعتماد على هذه الاداة في دراسة دور العلاقات العامة في المؤسسات المحلية للأسباب التالية :

-الجمهور المستهدف يتميز بضخامة العدد ونشتت بالشكل الذي يحد من عدم امكانية استخدام اساليب اخرى كالمقابلة لهذا العدد في حين يستطيع الاستبيان تغطية عدد كبير من الافراد حسب العينة المختارة .

3- مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث موضوعيا في الجمهور الداخلي لبلدية بئر مقدم ولاية تبسة الذي يتكون من مجموع عمال ومهنيين واداريين ورؤساء مصالح والذين يتراوح عددهم 272 موظف .

4- عينة الدراسة :

بناء على ماسبق تم استهداف عينة من موظفي بلدية بئر مقدم لمعرفة مدى تواجد عنصر العلاقات العامة بين الموظفين والمسؤولين وبين المجتمع الداخلي في البلدية

² خمقاني، مباركة. ايبليب وادوات تجميع البيانات، مجلة الذاكرة، العدد التاسع، 2017. ص 217.
³ ناجي، عبد النور. منهجية البحث السياسي، الاردن، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع: 2011-ص 8

ويمثل الجدول التالي عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة

الاستبانة	التوزيع التكراري	النسبة المئوية
الاستبيانات المسترجعة	40	80%
الاستبيانات غير المسترجعة	10	20%
الاستبيانات الكلية	50	100%

5-مجالات الدراسة :

تقسم مجالات الدراسة الى 03 اقسام وفيه المجال المكاني والبشري والمكاني

1- المجال المكاني

المجال المكاني للدراسة هي البعد او الاطار المكاني للدراسة وموضوعها ,وهو المنطقة التي يستخدمها الباحث في اخذ عينة الدراسة ,فالمجال المكاني يتدخل بالتاثير على المشكلة البحثية ويلزم للباحث العلمي⁴

الاختصاص بهذا المكان لمعرفة المؤثرات الكاملة في ماغيرت موضوع البحث

وانجزت هذه الدراسة في بلدية بئر مقدم -تبسة -

2- المجال البشري :

وهي عينة الدراسة وقد اقتصر المجال البشري لدراستي على الموظفين العاملين ببلدية بئر مقدم من اداريين وعمال واعوان مصالح .

⁴ تحديد مجالات الدراسة في البحث متاح على (الخط) متاح على الرابط : <https://m.facebook.com> تمت الزيارة يوم 7/04/2021

1- المجال الزمني

تعتبر هذه الخطوة مرحلة تمهيدية للعمل الميداني ,والهدف منها التعرف على طبيعة مجتمع البحث وتحديدته كما انها تسمى بالمرحلة الاستكشافية ,وبعض الباحثون يؤكدون ضرورة اجراء البحوث الوصفية على مرحلتين اولها المرحلة الاستكشافية والصياغة والثانية مرحلة الوصف الدقيق للظاهرة المدروسة او التشخيص فالدراسة الاستكشافية تساعد على تحديد معالم البحث اما الدراسة الوصفية فانها تستهدف جمع الحقائق وبيانات عن ظاهرة تغلب عليها صفة التحديد.⁵

وعليه تم تقسيم فترة الدراسة لعدة مراحل :

-المرحلة الاولى :وتم فيها اختيار المشكلة ووضع خطة البحث للشروع في الجانب التمهيدي .

-المرحلة الثانية :اعداد خطة الدراسة الميدانية ووضع الاجراءات المنهجية والعمل على جمع مختلف

البيانات

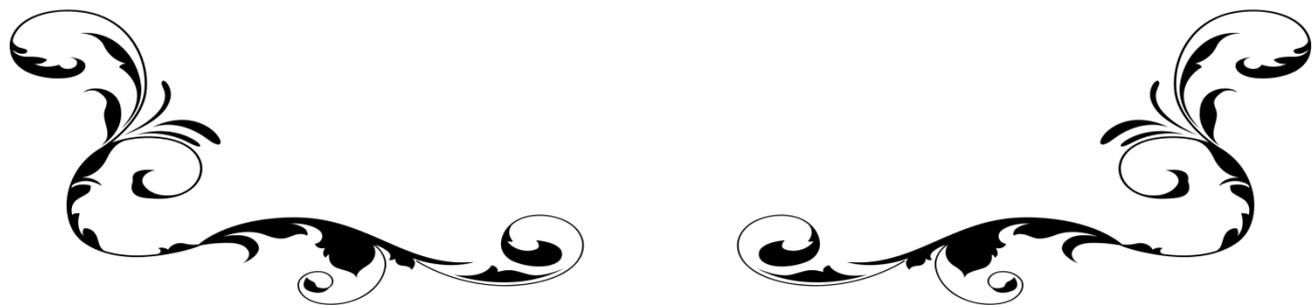
-المرحلة الثالثة :تم فيها استخلاص النتائج والتوصيات تم كتابة المذكرة في الشكل النهائي .

⁵ عدلي ,ابو طاحون .مناهج واجراءات البحث الاجتماعي .المكتب الجامعي الحديث :مصر ,ج.2.1998.ص 29

خلاصة الفصل

لقد قمت في هذا الفصل بعرض الخطوات المنهجية لدراستي تحت عنوان العلاقات العامة في المؤسسات المحلية حيث قمت باختيار المنهج والاشكالية المناسبين لدراستي .

فصل المفاهيم والدراسات



ثانياً: فصل المفاهيم والدراسات

تمهيد

تتطلب كل دراسة او بحث العناية بحصر وتحديد وتدقيق مفاهيمها قصد تكوين رؤية واضحة عن الموضوع، واستعمال ما كتب عنه من دراسات وابحاث بشكل منظم ومنسق وقد وردت في دراستنا هذه مجموعة من المفاهيم توجب عليا توضيحها من وجهة نظر العلوم والخروج بتعريف اجرائي

وساتطرق في هذا الفصل الى :

1- تحديد مفاهيم الدراسة

2- نموذج امراد

3- الدراسات السابقة

1-تحديد مفاهيم الدراسة

4- العلاقات

لغة :جمع علاقة والعلامة بالفتحة هي الحب والهوى ,اي الصلة التي تربط بين اثنين او اكثر .
وهي فن اقامة التفاهم بين شخصين او مؤسسة او جمهور .

اصطلاحا :

هي ميول الشركات والمنظمات و المؤسسات والدول للتفاهم فيما يجلب المصلحة فيما بينهما في كافة مناحي الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية عبر وسائل الاعلام المختلفة لتحقيق الاهداف التي تسعى لها تلك المؤسسات والدول⁶

5- العامة :

هي مؤنث وجمعه عوام .والعام هو مخالف الخاص والعام ايضا الشامل ويقال هو كل ما اجتمع وكثر .

6- العلاقات العامة

انها نشاط لصناعة او اتخاذ هيئة او مهنة او حكومة او اي منشأة اخرى في بناء وتدعيم علاقة سليمة بين المؤسسة وفئة الجمهور كالعملاء والموظفين او المساهمين او الجمهور العام لكي يتمحور من سياستها الظروف المحيطة بها وشرح هذه السياسة للمجتمع .⁷

7- المؤسسات :

لغة :من الفعل اسس اي بناء ووضع القواعد ,وهي تعني كذلك مجموع المنشآت المقامة لعمل مشروع ما و استغلاله .⁸

⁶ ابراهيم الغميري.السلوك الاداري والعلاقات العامة .دار الجامعات المصرية .1985.ص 12

⁷ محمد منير حجاب ,المعجم الاعلامي :دار الفجر للنشر والتوزيع ,القاهرة ,ط1.2001.ص 325

⁸ ليندال اوريك .عناصر الادارة .د.ط ,دار الفكر العربي :القاهرة .1965.ص40

وحسب قاموس العربي الشامل فهي مشتقة من كلمة فعل اسس يؤسس مؤسسة ,جمعها جمعية او شركة⁹
2- نموذج امراد

نظرا لاختلاف المدارس والمناهج وتعددتها فيما يخص اعداد البحوث العلمية وتقاديا للالتباس ,راى الكثير من الباحثين والمهتمين بالمنهجية ضرورة اعتماد اسلوب منهجي علمي واضح يعتمد عليه الطالب في اعداد مذكراته او تقرير التبرص .

وعليه فقد تم الاتفاق على اسلوب IMRAD في اعداد مذكرتنا حيث يعد هذا الاسلوب من اشهر الاساليب التي تسهل على الباحثين استعراض وتصفح مختلف اقسام المذكرة بصفة سريعة ويعتمد هذا الاسلوب في بناءه على اربعة اجزاء رئيسية هي :

المقدمة حيث قمنا بذكر دور العلاقات العامة في المؤسسات وخاصة المؤسسات المحلية

المنهج حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي في الجانب المنهجي والمنهج التحليل لتحليل ومناقشة النتائج .

النتائج

المناقشة النتائج

3- الدراسات السابقة :

الدراسة الاولى :

قد جاءت الدراسة المعنونة ب واقع العلاقات العامة في الادارة المحلية الجزائرية ,التي قامت بها عيواج عذراء .دراسة ميدانية ببلدية قسنطية وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال ,تخصص اتصال وعلاقات عامة للسنة الجامعية 2008/2009.

وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي ,هذا لكونه المنهج المناسب لموضوع دراستها وتوظيف ادوات جمع البيانات والمتمثلة في الاستمارة وقد اعتمدت على استمارتين الاولى خصصت للجمهور الداخلي احتوت على 45 سؤالا . والثانية خصصت للجمهور الخارجي (المواطنين) للبلدية والتي احتوت 35 سؤالا .

⁹ القاموس العربي الشامل الاداء .دار العائل الجامعية :بيروت .ط.1.1997 ص 517.

وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

- ان العلاقات العامة ببلدية قسنطينه لها ظهور شكلي فقط ,فهي غير مجسدة على ارض الواقع ,اما خلية الاتصال التي افترضت انها تعوض جهاز العلاقات العامة وجدت انه لا يشرف عليها مختصون ومؤهلون .
- الادارة المحلية الجزائرية لم تستوعب بعد اهمية ايجاد الصورة الذهنية الجيدة عن الجمهور الداخلي والخارجي
- الادارة المحلية الجزائرية لم تستوعب بعد اهمية ايجاد الصورة الذهنية الجيدة عن الجمهور الداخلي والخارجي
- العلاقات العامة مازالت قيد الازمات ,لا تكتسي اهمية بالغة ولم تحتل المكانة التي تسمح لها باداء دورها ووظائفها على اكمل وجه ,وان المشكلة الاكبر هي الفهم الخاطى لوظيفة العلاقات العامة .

اوجه الاستفادة

تتفق مع دراستنا في كونها تهتم بالعلاقات العامة ,كما انها كشفت عدة امور جوهرية ترتبط بموضوع العلاقات العامة في المؤسسات المحلية .كما تتفق في المنهج لكنها تختلف من حيث نوع النشاط المؤسسة والمجال المكان والزمانى .

-2الدراسة الثانية

جاءت بعنوان العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية ,دراسة ميدانيةو بالمستشفى الجامعي ابن سينا من اعداد الطالب مسيلي ياسين ,مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة.2009/2008

تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي

توصلت الدراسة الى :

- اتضح ان العلاقات العامة لازالت مهمة لا تحظى باهمية كبيرة لا تحتل مكانتها التي تستحقها كادارة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة .
- فهم العلاقات بالنسبة للمسؤولين والعمال فهم سطحي .
- ان الاعلانات هي الوسيلة الاكثر استعمالا من طرف المستشفى لاعلام الافراد بنشاطاته .

اوجه الاستفادة :

ان هذه الدراسة تهتم بالعلاقات العامة في المؤسسة كما هو موضح في دراستي .استخدمت المنهج الوصفي المؤدي لتحليل البيانات ووصف ظاهرة العلاقات العامة داخل المؤسسة الجزائرية .

الدراسة الثالثة

جاءت هذا عنوان دور العلاقات العامة في تفعيل الاتصال داخل المؤسسة العمومية الجزائرية -دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتقاعد وكالة ام البواقي ,من اعداد الطالبة وسام حجام .2017/2016.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي

توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

-معرفة مكانه العلاقات العامة داخل المؤسسة ودورها في تفعيل الاتصال داخل المؤسسة العمومية الجزائرية

-معرفة خصائص او مواصفات القائم بالاتصال في العلاقات العامة .

-معرفة الوسائل الاتصالية التي يعتمدها جهاز العلاقات العامة في تادية مهامه والتي تمثلت في الهاتف ولوحة

الاعلانات المكتوبة ولوحة الاعلانات الالكترونية التي تبقى غير كافية في ظل التطور التكنولوجي الذي عمم

في جميع المجالات .

اوجه الاستفادة

تتفق مع دراستنا كونها ضمن موضوع العلاقات العامة لكنها تختلف في كون هذه الدراسة تتحدث عن العلاقات

العامة في وسائل الاتصال ودراستي تتحدث عن العلاقات العامة في المؤسسات المحلية

الدراسة الرابعة

جاءت تحت عنوان دور العلاقات العامة في ترويج خدمات المؤسسات .للطالب حوحو هاجر ,مذكرة لنيل

شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ,تخصص تسويق شامل ,جامعة محمد خيضر بسكرة .2016/2015

استخدم المنهج الوصفي التحليلي وذلك بوصف معطيات الدراسة وتحليلها .

تم التوصل الى النتائج التالية :

-تستخدم الوكالات السياحية كافة وسائل العلاقات العامة لتحقيق اهدافها

-ترتكز الوكالات السياحة في العلاقات العامة على اطراف معينة وهم رؤساء الشركات ,مدراء الخدمات الاجتماعية ,مدراء شركة النقل .

-للعلاقات العامة دور كبير في تحسين عمل الوكالات السياحية وجلب العديد من المنافع لهم .

-تستخدم الوكالات السياحية العلاقات العامة اكثر من بقية الوسائل في عملية الترويج للمنطقة وللجزائر ككل رغم وجود العديد من من المشاكل التي تواجه العمل السياحي .

خلاصة الفصل

لقد قمت في هذا الفصل عرض مختلف المفاهيم المتعلقة بموضوع دراستي وهي العلاقات, العامة, العلاقات العامة, المؤسسات, المؤسسات المحلية

وقمت بعرض الدراسات المشابهة لدراستي رغم عدم ايجاد نفس الدراسات المتعلقة بعنوان دراستي .



الفصل الميداني وتحليل النتائج



ثالثا: الفصل الميداني وتحليل النتائج:

تمهيد:

تحظى بلدية بئر مقدم نظرا لموقعها الاستراتيجي وإمكانياتها المادية الكبرى باهتمام كبير من قبل المواطنين، حيث تساهم في تحقيق التنمية المحلية، فهي تمثل النواة الحقيقية والمرتكز الاستراتيجي للقطاع انطلاقا من مواردها البشرية المؤهلة وإسهاماتها الكبيرة في معالجة الفقر والبطالة، فضلا على وكونها تشكل ميدانا لتطوير المهارات والخبرات.

تعريف البلدية:

البلدية هي جماعة عمومية (يعني غير خاصة)، محلية (يعني تهتم بسكان المنطقة التي يوجد بها مقر البلدية مستقلة)، (تمنح سكان تلك المنطقة استقلالية عن السلطة الإدارية المركزية بالعاصمة أو الجهوية). ولها مساحة ترابية محددة، وتتمتع بالشخصية المدنية، فهي لها اسم، وتاريخ ميلاد أو تاريخ إحداث. كما أنها لها حقوق وواجبات، كحق الشراء والبيع والكرام، وواجب تنظيف الشوارع وتجميل مداخلها، ورفع الفضلات، وتنظيم الأسواق، والقيام بتصريف مياه الأمطار، والمحافظة على نظافة المدينة.

تسمح البلدية لسكان المنطقة بتسيير شؤونهم المحلية وتنظيم حياتهم اليومية، وهي لها موارد مالية متنوعة خاصة بها تجمعها من الاداءات البلدية ومن المداخل المتأتية من كراء الأملاك البلدية أو بيعها، وكذلك من مقابل الخدمات المختلفة التي تقدمها للمواطنين بتلك المنطقة¹⁰.

تسمية بلدية بئر مقدم:

¹⁰ - شاوشي عبد الحق، الأمين العام للبلدية

سميت بئر مقدم بهذا الاسم حسب روايات أهل وشيوخ المدينة والقرى المجاورة على اعتبار أن المنطقة كانت ذات طابع فلاحي ورعوي في القديم، ونتيجة لذلك كان يتواجد بهذه المنطقة بئر عميق لأحد الفلاحين يدعى (المقدم ويقع هذا البئر في الناحية الشمالية للمدينة، يسعى إليه الفلاحون والمارة من كل حدب وصوب للارتواء من مياه هذا البئر، وذلك لعذوبة مياهه وقد كان يتمركز ضمن موقع ممتاز يربط بين عدة نواحي كعين فضة، والشريعة وبحيرة مشننل وأم الجذور وذراع الصفية والروكة ومقلاف ونشير الفوناس. ولتعارف الناس على هذا البئر تم بناء عدة خيم بالقرب منه لتتطور بعد ذلك إلى بيوت من تراب فحجر فإسمنت، ولم يجد سكان هذه المنطقة إلا البئر كرمز من المعالم الأثرية الخالدة لتسمية المدينة بهذا الاسم. وهو لا يزال موجود ولا زالت عملية السقي منه متواصلة ولم يعرف الجفاف منذ نشأته ويعد رمزا من رموز هذه المدينة.

نشأة بلدية بئر مقدم:

أنشأت بلدية بئر مقدم خلال فترة الاحتلال الفرنسي سنة 1957، وفي التقسيم الإداري لسنة 1990 ألحقت بصف الدوائر جامعة بذلك البلديات (بئر مقدم، الحمامات، قريقر) وهي تحوي تجمعين ريفيين هاميين هما تازيننت وعين تروبيه، تعدادها السكاني حسب إحصائيات سنة 1998 حوالي 12468 نسمة (مقسمة تقريبا بين الجنسين نسبة الذكور % 50,03 والباقي إناث). أما إحصائيات سنة 2008 فتقدر بحوالي 12873 نسمة (نسبة الذكور % 50,18)، ويقدر عدد ازدياد السكان والنمو الديموغرافي بها حوالي 405 نسمة مدة 10 سنوات. وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن نسبة الهجرة كانت كبيرة خلال هذه العشرية لعدة أسباب.

أما من حيث نسيجها العمراني فنلاحظ بأن البلدية عرفت توسعين الأول كان فوضويا والثاني كان منظما متمثلا في التحصيل العقاري والبناءات المبرمجة وعلى هذا فالبلدية مطالبة بترقية إطارها العمراني من اجل تحقيق مستوى نوعي والتقليل من استنزاف مواردها المالية.

الموقع الجغرافي:

أنشأت بلدية بئر مقدم سنة 1957 وتمت ترقيتها إلى دائرة في جوان 1991، تقع شمال غرب ولاية تبسة على بعد 37 كلم، تحدها من الشرق بلدية تبسة ومن الغرب بلدية قريقر، شمالا بلدية الحمامات وجنوبا بلديتي الشريعة والعقلة المألحة.

المرافق:

جل المرافق تتواجد داخل المحيط العمراني وتتمثل هذه المرافق في مقر البلدية، مقر للحالة المدنية، مقر الدائرة، خزينة البلدية، مركز رئيسي للبريد، الدرك الوطني، الحرس البلدي ، وحدة للأمن الوطني - الشرطة، وحدة لإقليم الغابات، عيادة متعددة الخدمات، مسجد، 05 مدارس ابتدائية، متوسطتان، ثانوية، مركز تكوين مهني، ملعب كرة القدم به ملعب جواربي، ملعبين جواربيين، مركب رياضي، دار للشباب، مركز للضمان الاجتماعي، مذبح بلدي، سوق للمواشي، محطة توزيع البنزين للخواص، كما تطمح بلدية بئر مقدم في تتميتها اقتصاديا من خلال المجمع الاقتصادي لأحد الخواص الذي هو الآن في طور الإنجاز بتكلفة للمشروع قدرها حوالي 180 مليار سنتيم . ومن خارج المحيط العمراني، نسجل وجود ثلاث فروع بلدية، و03 قاعات علاج، 19 مدرسة ابتدائية ريفية، مركز بريد بتازيننت، 04 مساجد بالريف بوشقيفة، عين تروبية، أولاد الحاج وقنطرة التكاكة.

التنظيم الإداري لبلدية بئر مقدم:

01- المجلس البلدي:

يتكون المجلس البلدي-وهو المنتخب من طرف المواطنين في تلك المنطقة لمخمس سنوات-من رئيس البلدية والنواب والمساعدين والمستشارين، وهؤلاء يعملون بدون أجر، وعددهم يختلف باختلاف عدد سكان المنطقة البلدية. ومهمة هذا الهيكل هي دراسة ميزانية البلدية، ومناقشة مقترحات المواطنين أثناء الاجتماعات معهم لتحقيق ما تسمح به الموارد المالية للبلدية وذلك لتحسين ظروف العيش داخل تلك المساحة الترابية المحددة.

02- المكتب البلدي:

يتكون هذا الهيكل من الكاتب العام للبلدية، ورؤساء اللجان، ونواب رئيس البلدية، ومهمته العمل على تنفيذ ما يقع الاتفاق عليه في اجتماعات المجلس الشعبي البلدي. ولتحقيق هذه القرارات توجد إدارة بلدية يشرف عليها الكاتب العام ويساعده أعوان التراتيب ورؤساء المصالح البلدية والموظفون والإداريون، وتنتهي مدة مهامهم ببلوغ سن التقاعد كما أنهم يعملون بمقابل أجره مالية.

والهيكل التنظيمي لإدارة بلدية بئر مقدم كما يلي:

● الأمانة العامة: تضم المكاتب التالية:

- مكتب الأمانة.

- مكتب المستخدمين.

- مكتب الأرشيف والإحصاء.

- فرع ترتيب وتصنيف البريد.

● مصلحة التنظيم والشؤون العامة: تضم المكاتب التالية:

- مكتب الحالة المدنية والتسجيلات.
- مكتب الانتخابات والخدمة الوطنية.
- مكتب التنظيم العام.
- فرع الجمعيات.
- مصلحة الشؤون المالية والاقتصادية: تضم المكاتب التالية:
 - مكتب المحاسبة.
 - مكتب الصفقات والمزايدات.
 - مكتب ممتلكات البلدية.
 - فرع الميزانية والحسابات العامة.
- مصلحة التنظيم والشؤون العامة.
- مصلحة الشؤون المالية والاقتصادية.
- مصلحة التعمير.
 - مكتب الارشيف والإحصاء.
 - فرع ترتيب وتصنيف البريد.
- مصلحة التنظيم والشؤون العامة:
 - مكتب الحالة المدنية.
 - مكتب الانتخابات والخدمة الوطنية.
 - مكتب التنظيم العام.
 - فرع الجمعيات.

- مصلحة الشؤون المالية والاقتصادية:
 - مكتب المحاسبة.
 - مكتب الصفقات والمزايدات.
 - مكتب ممتلكات البلدية.
 - فرع الميزانية والحسابات العامة.
 - مصلحة التعمير.
 - مكتب التطهير والنظافة والمياه الصالحة للشرب.
 - مكتب التعمير والبناء.
 - مكتب التنسيق والتطبيق والبرمجة وتسيير العتاد.
 - فرع الدراسات التقنية والبرمجة والأشغال.

المحور الأول: تحليل البيانات الشخصية:

يتضمن وصف عينة الدراسة التحليل الإحصائي للمعلومات العامة للاستبيان من خلال تحليل الخصائص الديمغرافية لأفراد العينة.

1- الجنس: الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

الجدول رقم (01): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

الجنس	تكرار	النسبة (%)
ذكر	18%	45%
أنثى	22%	55%
المجموع	40%	100%

التحليل: يتعلق بمتغير الجنس:

تتشكل عينة الدراسة من أربعين موظف من فئة الإداريين من بلدية بئر مقدم ، مزيج بين الذكور والإناث حيث يقدر عدد الذكور ثمانية عشر موظف (18) ، أي نسبة تمثيل تقديداً 45 % في حين يقدر عدد الإناث بإثنين وعشرون (22) موظفة ، أي بنسبة تمثيل تقدر بـ 55% أي أن عدد الإناث يفوق عدد الذكور بفارق أربعة موظفات ، رغم أغلبية الإناث على الذكور فإن وجود 24 موظفة من بين أربعين

موظف يشير إلى استحواد المرءة على المناصب والمنافسة في التسيير الإداري على الرجل على غرار السنوات السابقة التي لم تكن لها فرص كبيرة في المجال الإداري.

2- السن: قسمنا عينة الدراسة حسب العمر إلى ثلاث فئات وذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (02): توزيع عينة الدراسة حسب السن:

السن	التكرار	النسبة%
من 25 إلى 35 سنة	16	40%
من 36 إلى 45 سنة	18	45%
من 45 فما فوق	06	15%
المجموع	40	100%

التحليل: تتراوح مانسبة 45% من موظفي البلدية بين 36 سنة إلى 45 سنة، أما الموظفين التي تتراوح

أعمارهم بين 25 و35 سنة يمثلون مانسبته 40%. أما الموظفين الذين يتراوح سنهم من 45 سنة فما فوق بنسبة 15%.

على العموم نلاحظ وجود توازن وتقارب في متوسط الأعمار في شغل المناصب التي تعلوها فئة الموظفين التي تتراوح أعمارهم من 36 إلى 45 سنة بنسبة 45% بحكم الأقدمية والخبرة المهنية وتبقى فئة الموظفين التي تزيد أعمارهم عن 45 سنة فما فوق ضئيلة.

3- الحالة الاجتماعية: تضم عينة الدراسة مجموعة من الموظفين ذو حالة اجتماعية مختلفة يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (03): توزيع مفردات العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية:

النسبة %	التكرار	الحالة الاجتماعية
42.5%	17	متزوج
35%	14	أعزب
12.5%	05	مطلق
10%	04	أرمل
100%	40	المجموع

التحليل: من خلال الجدول رقم (03) أن نسبة 42.5 % من أفراد العينة متزوجون، الذي تراوح عددهم 17 موظف في حين ما نسبة 35 % عزاب والذين تراوح عددهم 14 موظف، في حين أقرروا بنسبة 12.5 مطلقين الذين قدر عددهم 5 موظفين، ونسبة 10 %مطلقين الذين تراوح عددهم 04 موظفين، ومن خلال هذا نستنتج أن الحالة الاجتماعية لموظفي البلدية متزوجين4.

4- المستوى التعليمي: تضم عينة الدراسة مجموعة من العمال ذوي مستويات تعليمية مختلفة موضحة حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (04): توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي:

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
60%	24	جامعي
40%	16	ثانوي
00%	00	دراسات عليا
100%	20	المجموع

التحليل: يقدر عدد موظفي البلدية محل الدراسة الذين لديهم يوم مستوى جامعي بأربعة وعشرين 24 موظف ويمثلون اغلبية الموظفين بنسبة تقدر ب 60 % يليهم من لديهم مستوى ثانوي (16) موظف ويمثلون ما نسبته 40 %، أما من لديهم مستوى دراسات عليا فهم صفر 0 بنسبة 0%.

عموما فإن المستوى التعليمي للموظفين هو مستوى جامعي وهذا ينعكس على عنصر الكفاءة في أداء العمل وتحسين مستوى الخدمات للعميل وكذا سير المرفق العام (البلدية).

5- وظيفة: تضم عينة الدراسة مجموعة من الموظفين ذو حالة اجتماعية مختلفة يوضحها الجدول

التالي:

الجدول رقم (05): توزيع مفردات العينة حسب متغير الوظيفة:

الوظيفة	التكرار	النسبة %
عامل	12	30%
موظف	20	50%
مدير	02	05%
إداري	06	15%
المجموع	40	100%

التحليل: يتراوح عدد الموظفين الذين يشغلون منصب موظف ب 20 موظف أي ما نسبته 50% أما الذين يشغلون مناصب إدارية نجد 12 عامل ما نسبته 30%، أما الذين يشغلون منصب إداري نجد 06 إداريين أي بنسبة 15 % وأخيرا نجد موظفين يشغلون وظيفة مدير عام بنسبة 05%.

6- الأقدمية: تضم عينة الدراسة مجموعة من الموظفين ذو خبرة موضحو حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (06): توزيع مفردات العينة حسب متغير الأقدمية M:

الأقدمية	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	12	30%
من 5 إلى 10 سنوات	22	55%
من 10 إلى 15 سنة	04	10%
أكثر من 15 سنة	02	05%
مجموع	40	100%

التحليل: يقدر عدد سنوات الأقدمية للموظفين محل الدراسة الذين تتراوح أعمارهم من 05 إلى 10

سنوات ب 22 موظف أي ما نسبته 55%، أما سنوات الأقدمية للموظفين أقل من 05 سنوات فتقدر ب 12

موظف ويمثلون ما نسبته 30%، أما الموظفين الذين لديهم سنوات الأقدمية من 10 إلى 15 سنة فعدددهم كان 04 موظفين ويمثلون ما نسبته 10%، وأخيرا من 15 سنة فما. فوق قد قدر بموظفين (2) ويمثلون نسبة 05%.

المحور الثاني: مكانة جهاز العلاقات العامة في الإدارة المحلية (بلدية بئر مقدم):

الجدول رقم (07): بين مفهوم العلاقات العامة:

العلاقات العامة	التكرار	النسبة%
نشاط اتصالي للمؤسسة في الداخل	24	60
نشاط اتصالي للمؤسسة مع المحيط الخارجي	04	10%
وظيفة إدارية في المؤسسة	12	30%
أخرى	00	00%
مجموع	40	100%

التحليل: أجاب أربعة وعشرون (24) موظف بأن مفهوم العلاقات العامة هو نشاط اتصالي للمؤسسة في الداخل أي بنسبة 60% بينما أجابوا اثنتي عشر (12) بأنه وظيفة إدارية في المؤسسة أي بنسبة 30%، بينما أجابوا أربعة موظفين (04) على أن مفهوم العلاقات العامة هو نشاط اتصالي للمؤسسة مع المحيط الخارجي بنسبة 10%.

الجدول رقم (08): بين ضرورة وجود قسم للعلاقات في مؤسستكم:

وجود قسم العلاقات	التكرار	النسبة %
نعم	23	57.5%
لا	17	42.5%
مجموع	40	100%

التحليل: من خلال الجدول رقم (8) نلاحظ أن نسبة 57.5% أجابوا بأنه من الضروري وجود قسم العلاقات العامة في البلدية، بينما أجابوا باقي أفراد العينة الذين يقدر بنسبة 42.5% أنه من غير الضروري وجود قسم العلاقات العامة في البلدية، ومنه نستخلص أنه من الضروري وجود قسم للعلاقات العامة لأهميتها الكبيرة في البلدية.

الجدول رقم (09): بين اعتماد البلدية على استراتيجية معينة مع تعاملاتها:

اعتماد استراتيجية اتصالية	التكرار	النسبة %
نعم	26	65%
لا	14	35%
مجموع	40	100%

التحليل: من خلال الجدول رقم (9) نلاحظ نسبة 65% من أفراد العينة أقرروا بأن البلدية تعتمد على استراتيجية معينة مع تعاملاتها حيث أجاب 26 موظف بنعم، في حين أقرروا نسبة 35% من العينة الذين كان عددهم (14) موظف بأن البلدية لا تعتمد على استراتيجية معينة في تعاملاتها، حيث نستنتج أن البلدية تعتمد على استراتيجيات معينة في تعاملاتها مع مختلف القطاعات والمؤسسات الأخرى.

الجدول (10): يبين اعتماد البلدية على التكنولوجيا الحديثة في علاقاتها:

اعتماد تكنولوجيا الحديثة	التكرار	النسبة %
نعم	26	65%

لا	14	35%
مجموع	40	100%

التحليل: من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن نسبة 65% من أفراد العينة أقرروا بأن البلدية تعتمد

على التكنولوجيا الحديثة في علاقاتها، بينما أقرت باقي أفراد العينة بنسبة 35% بأن البلدية لا تعتمد على

التكنولوجيا الحديثة في علاقاتها، ومنه نستخلص ونستنتج أن البلدية تعتمد على التكنولوجيا الحديثة في

علاقاتها لما لها أهمية كبيرة.

الجدول رقم (11): بين ما إذا كان جهاز للعلاقات العامة في البلدية:

النسبة %	التكرار	جهاز العلاقات العامة
65%	26	نعم
35%	14	لا

مجموع	40	100%
-------	----	------

التحليل: من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ أن نسبة 65% من أفراد العينة أقرروا بأنه يوجد جهاز العلاقات العامة في البلدية، بينما أقرت باقي العينة بنسبة 35% بأنه لا يوجد جهاز العلاقات العامة في البلدية، ومنه نستخلص انه يوجد جهاز للعلاقات العامة داخل البلدية لما له من اهمية كبيرة في مؤسسة البلدية.

الجدول رقم (12): بين وجود تحفيزات وترقية للعمال داخل البلدية:

وجد تحفيزات وترقية	التكرار	النسبة %
نعم	12	30%
لا	28	70%
مجموع	40	100%

التحليل: من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ أن نسبة 70% من أفراد العينة أقرروا بأنه لا توجد تحفيزات وترقية للعمال داخل البلدية والذين قدر عددهم 28 موظف، بينما أقرت باقي العينة بنسبة

30% بأنه لا يوجد تحفيزات وترقية للعمال في البلدية والذين بلغ عددهم 28 موظف، وبالتالي نستخلص انه توجد تحفيزات وترقية للعمال في البلدية.

الجدول رقم (13): بين ظروف العمل داخل البلدية:

ظروف العمل	التكرار	النسبة %
ملائمة	12	30%
غير ملائمة	28	70%
مجموع	40	100%

التحليل: من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن نسبة 70% من أفراد العينة أجابوا بأن ظروف العمل داخل البلدية غير ملائمة الذي بلغ عددهم 28 موظف، بينما أجابوا باقي أفراد العينة بنسبة 30% بأن ظروف العمل ملائمة الذين بلغ عددهم 12 موظف، وبالتالي نستنتج أن ظروف العمل داخل البلدية غير ملائمة هذا على حسب إجابات عينة الدراسة.

الجدول رقم (14): بين ما إذا كان مشاكل في الاتصال بين الموظفين والمواطنين:

النسبة %	التكرار	مشاكل في الاتصال
92.5%	35	نعم
7.5%	05	لا
100%	40	مجموع

التحليل: من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن نسبة 92.5% من أفراد العينة أجابوا بأنه توجد

مشاكل في الاتصال بين الموظفين والمواطنين والذي بلغ عددهم 35 موظف، بينما أجابوا باقي أفراد العينة

بنسبة 7.5% أنه لا توجد مشاكل في الاتصال بين الموظفين والمواطنين، وبالتالي نستنتج ونستخلص انه

لا توجد مشاكل في الاتصال بين موظفي البلدية وللمواطنين.

الجدول رقم (15): بين كسب ثقة المواطنين:

النسبة %	التكرار	كسب ثقة المواطنين
10%	04	الرقابة الصارمة

80%	32	فتح قنوات الاتصال
10%	04	النشاطات الترفيهية
100%	40	مجموع

التحليل: من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن نسبة 80% من أفراد العينة أجابوا بأن كسب ثقة المواطن تكون عبر فتح قنوات الاتصال والذي بلغ عددهم 32 موظف، بينما نسبة 20% أجابوا أن كسب ثقة المواطن تكون عن طريق الرقابة الصارمة والنشاطات الترفيهية نظرا لتساوي نفس الإجابات، ونستخلص أن فتح قنوات الاتصال هي العامل الأكثر والمسيطر لكسب ثقة المواطن.

الجدول رقم (16): بين الصفات التي يتمتع بها مسؤول خلية العلاقات العامة:

النسبة %	التكرار	الصفات التي يتمتع بها المسؤول
30%	12	حسب الاستقبال
40%	16	القدرة على الإقناع
25%	10	القدرة على الإرشاد والتوجيه

أخرى	02	5%
مجموع	40	100%

التحليل: من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ نسبة 40% من عينة الدراسة أجابوا أن القدرة على الإقناع من الصفات التي يتمتع بها مسؤول خلية العلاقات العامة الذي قدر عددهم بـ 16 عامل موظف، وأجابوا نسبة 30% أن حسن الاستقبال من الصفات التي تميز المسؤول عن العلاقات العامة، بينما أجابوا نسبة 25% أن القدرة على الإرشاد والتوجيه من الصفات التي يتمتع بها مسؤول العلاقات، وأجابوا نسبة 05% بأراء مختلفة، ونستخلص في الأخير أن الصفات التي يتمتع بها مسؤول خلية العلاقات العامة متفارقة من حيث الآراء وأن القدرة على الإقناع هي التي تميز القائم بالعلاقات العامة.

الجدول رقم (17): بين اتصال مسؤولي البلدية بالمواطنين

النسبة %	التكرار	اتصال مسؤولي البلدية بالمواطنين
00%	00	الاتصال الشخصي
05%	02	الاتصال الهاتفي

مكتب الاستقبال	10	25%
خلية الاتصال	28	70%
أخرى	00	00%
مجموع	40	100%

التحليل: من خلال الجدول رقم (17) نلاحظ ان نسبة 70% من افراد العينة أجابوا أن الاتصال بين مسؤولي البلدية بالمواطنين يكون عبر خلية الاتصال والذين قدر عددهم ب 28 موظف، أما نسبة 25% أجابوا ان اتصال مسؤولي البلدية يكون عبر مكتب الاستقبال، أما نسبة 05% أجابوا أنه يكون عبر الاتصال الشخصية ومنه نستنتج ان خلية الاتصال هي العالم الاول في الاتصال مسؤولي البلدية بالمواطنين.

الجدول رقم (18): بين الجهة التي تتبع لها العلاقات العامة إداريا:

العلاقات العامة إداريا	التكرار	النسبة %
مكتب المدير العام	12	30%
المكتب التنفيذي	12	30%

الشؤون الإدارية	16	40%
العلاقات الخارجية	00	00%
أخرى	00	00%
مجموع	40	100%

التحليل: من خلال الجدول رقم 18 عشر نلاحظ أن نسبة 40% من العينة المدروسة أجابوا بأن

الجهة التي تتبع لها العلاقات العامة إدارة هي الشؤون الإدارية الذين بلغ عددهم 18 موظف، بينما اجابوا

30% بأنه مكتب المدير العام هي الجهة التي تتبع لها العلاقات العامة إداريا، بينما أجابوا نسبة 30 أنه

مكتب التنفيذي هو الجهة التابعة للعلاقات العامة إداريا ومنه نستخلص ان الشؤون الإدارية هي الجهة التي

تتبع لها العلاقات العامة، بينما مكتب المدير العام، المكتب التنفيذي فقد كانت نسبة الذين اجابوا نسبة

متساوية.

الجدول رقم (19): بين جهاز خاص بنقل المعلومات للجمهور الخارجي:

النسبة %	التكرار	نقل المعلومات بجهاز خاص
90%	36	نعم

لا	04	10%
مجموع	40	100%

التحليل: من خلال الجدول رقم (19) نلاحظ ان نسبة 90% من أفراد العينة أجابوا بنعم وأن هناك

جهاز خاص ينقل المعلومات للجمهور الخارجي والذين قدر عددهم ب (36) موظف، في حالة اجابوا نسبة

10% بلا وأنه لا يوجد جهاز خاص ينقل المعلومات للجمهور الخارجي وبالتالي نستخلص أنه لا يوجد

جهاز بلدية بئر مقدم الملومات للمجهول الخارجي.

الجدول رقم (20): يبين اهتمام من طرف المسؤولين بشكاوي الموظفين:

الاهتمام بالشكاوي	التكرار	النسبة%
نعم	34	85
لا	06	15
مجموع	40	100

التحليل: من خلال الجدول رقم (20) نلاحظ أن نسبة 85% من أفراد العينة أجابوا بأن هناك اهتمام من طرف المسؤولين بشكاوى الموظفين، في حالة أجابوا نسبة 15% أنه لا يوجد اهتمام من طرف المسؤولين بشكاوى الموظفين ونستخلص أنه ونظرا للنسبة الكبيرة من العينة الذين أجابوا بنعم أنه هناك اهتمام من طرف المسؤولين بشكاوى الموظفين.

الجدول رقم (21): يبين أخط المسؤولين بآراء المواطنين في اتخاذ القرارات:

آراء المواطنين	التكرار	النسبة %
نعم	14	35%
أحيانا	20	50%
لا	06	15%
مجموع	40	100%

التحليل: من خلال الجدول رقم (21) نلاحظ أن نسبة 50% من أفراد العينة أنه أحيانا يوجد أخذ المسؤولين بآراء المواطنين في اتخاذ القرار الذي قدر عددهم ب 20% موظف في حين اجابوا نسبة 35% بأخذ المسؤولين بآراء الموظفين في اتخاذ القرار في حين أجابوا نسبة 15% أنه لا يوجد أخذ بآراء المواطنين في اتخاذ القرار.

الجدول رقم (22): يبين اعتماد الاداريون على إخفاء الحقائق التي تهم العمال والموظفين:

إخفاء الحقائق	التكرار	النسبة %
دائما	14	35%
أحيانا	20	50%
أبدا	06	15%
مجموع	40	100%

التحليل: من خلال الجدول (22) نلاحظ أن نسبة 50% من افراد العينة أنه أحيانا يعتمد الاداريون على إخفاء الحقائق التي تهم العمال والموظفين، في حين اجابوا نسبة 35% بان إخفاء الحقائق تكون دائمة، بينما اجابوا نسبة 15% تخفي الحقائق التي تهم العمال والموظفين، ومنه نستخلص أنه أحيانا يعتمد الاداريون على إخفاء الحقائق التي تهم العمال والموظفين.

الجدول رقم (23): بين اتصال المواطنين بالمسؤولين:

النسبة %	التكرار	اتصال المواطنين بالمسؤولين
00%	00	الاتصال الشخصي
45%	18	خلية الاتصال
55%	22	مكتب الاستقبال
100%	40	مجموع

التحليل: من خلال الجدول (23) نلاحظ نسبة 55% أقرروا بأن اتصال المواطنين بالمسؤولين عن طريق مكتب الاستقبال الذين قدر عددهم بـ 22 موظف في حين أجاب نسبة 45% ان اتصال الموظفين بالمسؤولين عن طريق خلية الاتصال، وبالتالي نستنتج أن اتصال الموظفين بالمسؤولين يكون عبر مكتب الاستقبال.

المحور الثالث: مهام جهاز العاقات العامة في الجماعات المحلية بلدية بئر مقدم

الجدول رقم (24): يبين جهاز العلاقات العامة يقوم بتعريف المصالح على المبحوثين

النسبة %	التكرار	جهاز العلاقات العامة
62.5%	25	نعم
37.5%	15	لا
100%	40	مجموع

التحليل: من خلال الجدول رقم (24) نلاحظ نسبة 62.5 % من أفراد العينة بأنهم أقرروا بان جهاز

العلاقات العامة يقوم بتعريف المصالح على المبحوثين والذين قدر عددهم ب 25موظف، في حين أجابوا

نسبة 37.5% بان جهاز العلاقات العامة لا بتعريف المصالح على المبحوثين والذين قدر عددهم ب

15موظف، وبالتالي نستخلص أن جهاز العلاقات العامة يقوم بتعريف المصالح على المبحوثين.

الجدول رقم (25): بين استعمال عملية التواصل بين مختلف مصالح البلدية

النسبة %	التكرار	استعمال عملية التواصل
70%	28	نعم
30%	12	لا
100%	40	مجموع

التحليل: من خلال الجدول رقم (25) نلاحظ نسبة 70% من أفراد العينة أنهم أقرروا بأن يوجد استعمال العملية التواصل بين مختلف مصالح البلدية، الذين قدر عددهم ب 28 موظف في حين أقرروا نسبة 30% بأنه لا يوجد استعمال لعملية التواصل بين مختلف مصالح البلدية والذين قدر عددهم ب 12موظف، ونستخلص من خلال النسبة المئوية الكبيرة أنه يوجد استعمال لعملية التواصل بين مختلف المصالح.

الجدول رقم (26): يبين انتشار معلومات حول مهام الموظفين

النسبة %	التكرار	انتشار معلومات حول مهام الموظفين
85%	34	نعم

لا	06	15%
مجموع	40	100%

التحليل: من خلال الجدول رقم (26) نلاحظ نسبة 85% من أفراد العينة أقروا بأنه يوجد انتشار معلومات حول مهام الموظفين في حين اجابوا نسبة 15% انه لا يوجد انتشار معلومات حول مهام الموظفين، ومنه نستخلص من خلال استحواذ عدد كبير من العينة على أنه يوجد انتشار معلومات حول مهام الموظفين.

الجدول رقم (27): يبين استقبال ومرافقة للضيوف البلدية وإعداد البرامج المناسبة لزيارتهم

الاستقبال والمرافقة	التكرار	النسبة%
نعم	08	20%
أحيانا	12	30%
لا	20	50
مجموع	40	100

التحليل: من خلال الجدول (27) نلاحظ نسبة 50% من افراد العينة انه لا يوجد استقبال ومرافقة لضيوف البلدية، في حين أنه أحيانا يوجد استقبال ومرافقة لضيوف البلدية، في حين أقروا نسبة 20% بأنه يوجد استقبال ومرافقة، ومنه نستخلص أنه لا يوجد استقبال ومرافقة البلدية وإعادة البرامج المناسبة لزيارتهم

الجدول رقم (28): يبين إعداد للنشرات التي تتناول الموضوعات التي تهم المواطنين وتتعلق بالأنشطة

والخدمات

إعداد للنشرات	التكرار	النسبة%
نعم	16	40%
أحيانا	22	55%
لا	02	05%
مجموع	40	100%

التحليل: من خلال الجدول (28) نلاحظ نسبة 55% من أفراد العينة انه احيانا يوجد أعداد النشرات في حين أقرروا نسبة 40% أنه يوجد أعداد النشرات في حين أقرروا نسبة 05% أنه لا يوجد اعداد النشرات، وبالتالي نستخلص أنه يوجد اعداد للنشرات التي تتناول الموضوعات التي تهم المواطنين وتتخلص بالأنشطة والخدمات.

الجدول رقم (29): يبين وجود تنسيق مع المطابع بشأن المطبوعات الخاصة بالبلدية

وجود تنسيق	التكرار	النسبة %
نعم	28	70%
لا	12	30%
مجموع	40	100%

التحليل: من خلال الجدول رقم (29) نلاحظ نسبة 70% من افراد العينة الذين أقرؤا بانه يوجد تنسيق مع المطابع بشأن المطبوعات، الخاصة بالبلدية في حين أقرؤوا نسبة 30% انه لا يوجد تنسيق، وبالتالي نستخلص من النسبة الكبيرة من العينة أنه لا يوجد تنسيق مع المطابع بشأن المطبوعات الخاصة بالبلدية نظرا لأهميتها في ارشاد توعية وعلم الجمهور الخارجي للبلدية بما تقوم به البلدية من أنشطة مختلفة.

الجدول رقم (30): يبين إعداد محاضرات وندوات وحفلات رسمية وأنشطة للعاملين بها

إعداد محاضرات وندوات وحفلات	التكرار	النسبة %
نعم	16	40%
أحيانا	20	50%

لا	04	10%
مجموع	40	100%

التحليل: من خلال الجدول رقم (30) نلاحظ أن نسبة 50% من افراد العينة أفرو بأنه أحيانا توجد

إعداد المحاضرات والندوات والحفلات الرسمية للعاملين بالبلدية والذين قدر عددهم ب20 موظف، بينما أجابوا نسبة 40% من العاملين بالبلدية الذي قدر عددهم ب16 موظف أنه يوجد إعداد للمحاضرات والندوات والحفلات الرسمية للعاملين بها، بينما أجابوا نسبة 10% بأنه لا يوجد إعداد للحفلات والندوات للموظفين داخل البلدية الذي قدر عددهم ب04 موظفين،

ومنه نستخلص انه احيانا فقط توجد إعداد للمحاضرات والندوات والحفلات الرسمية والأنشطة للعاملين بالبلدية

الجدول رقم (31): يبين إذا كان هناك جمع وتصنيف المعلومات الخاصة بالبلدية وأنشطتها المختلفة

النسبة %	التكرار	تصنيف المعلومات
100	40	نعم
00	00	لا
100	40	مجموع

من خلال الجدول رقم (31) نلاحظ أن نسبة 100% من مجموع الذين اقرروا بالإجماع على أن هناك جمع وتصنيف المعلومات الخاصة بالبلدية وانشطتها المختلفة وتزويد وسائل الإعلام بإخبارها وفق توجيهات الرئيس الذي بلغ عددهم 40 موظف

النتائج النهائية:

1. يتأكد لنا بأن استخدام التكنولوجيا الحديثة يعتمد عليها رؤساء المصالح والمكاتب نظرا لأهميتها داخل البلدية.
 2. يتأكد لنا أنه هناك جهاز للعلاقات العامة وتحفيزات وترقية للموظفين داخل البلدية.
 3. تأكد لنا أن الاتصال بين المسؤولين والمواصلين يكون عند مكتب الاستقبال نظرا لقدرة كلا الطرفين في الوصول إلى الطريق الآخر.
 4. تبين لنا أن الشؤون الإدارية هي الجهة التي تتبع لها العلاقات العامة إداريا.
 5. تبين لنا أن هناك جهاز خاص بنقل المعلومات للجمهور الخارجي واهتمام من طرف المسؤولين داخل البلدية بمختلف شكاوى المواطنين.
 6. الاتصال داخل البلدية جيد وهذا ما أكدته إجابات المبحوثين كونه توجد فيه خلية الاتصال .
 7. تبين لنا أنه لا بد أن يكون جهاز علاقات العامة ذلك لأهميته الكبيرة بتعريف مصالح البلدية للباحثين.
 8. تبين لنا أنه يجب أن تكون مواصفات يتمتع بها مسؤول خلية العلاقات العامة ومن أهمها القدرة على الإقناع لسير خدمات البلدية.
- أكدت النتائج المتحصل عليها من خلال تفرغ البيانات في الجداول المذكورة أعلاه التي وزعت على كل إداريين بلدية بئر مقدم على أنه:

- أغلبية المبحوثين وبنسبة كبيرة هم إناث، ومما لا دخل لنا أن المستوى التعليمي لأفراد عالي، حيث بينت النتائج المتحصل عليها أن أغلبهم ذو مستوى جامعي، بالإضافة إلى أن أغلبهم ذو خبرة معتبرة من [05 إلى 10 سنوات] وكذا معظمهم رؤساء مصالح ومكاتب ويتراوح سنهم من "36 إلى 45 سنة".
- تأكد لنا بأن معظم الأفراد المبحوثين أكدوا مفهوم العلاقات العامة في البلدية بنسبة كبيرة، وهذا ما يدل على أنه نشاط اتصالي للمؤسسة في الداخل.
- تبين لنا أنه هناك ضرورة لوجود قسم للعلاقات العامة في البلدية وهذا ما يدل على ضرورة فعاليته في البلدية.
- تأكد لنا أن اعتماد البلدية على استراتيجية معينة مع تعاملاتها فهذا ما يدل على ضرورة الفاعلية الاتصالية داخل البلدية.

تمهيد:

إن الفصل السابق لدراستنا هذه تطرقنا فيه إلى التعرف على وظيفة العلاقات العامة لمؤسسات الجماعات المحلية ببلدية بئر مقدم ولاية تبسة بالإضافة إلى الجانب المنهجي لدراستنا، حيث أسقطنا دراستنا هذه ميدانيا على عينة من موظفي بلدية بئر مقدم ولاية تبسة، وذلك بغرض البحث عن إجابات تساؤلات الدراسة ولهذا خصصنا هذا الفصل لتفريغ الجداول من خلال إجابة المبحوثين وتحليلها للوصول إلى إجابات موضوعية، وبالتالي الخروج بنتائج نهائية دقيقة، يمكن على ضوءها تقديم نتائج نهائية بناءة للاستفادة منها،

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة العربي التبسي

تخصص: اتصال تنظيمي

كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية

استمارة استبيان

في إطار التحضير لنيل شهادة ماستر تخصص اتصال تنظيمي نرفق هذه الاستمارة لتغطية الجانب

التطبيقي للدراسة المعنونة:

وظائف العلاقات العامة في مؤسسات الجماعات المحلية
-دراسة حالة بلدية بئر مقدم

إعداد الطالب:

صلاح مانع

تحت اشراف:

د. مرزوقي بن مهدي

السنة الجامعية: 2021-2022

يسعدنا أن تكون القائمة بين أيديكم ونود إعلامكم بأننا بصدد دراسة تطبيقية حول بلدية بئر مقدم عن إمكانية تواجد عملية العلاقات العامة داخل هذه المؤسسة، ونأمل أن تتكرموا بالإجابة على أسئلة الاستبيان بصراحة تامة. بوضع عالمة (X) في الخانة المناسبة، علما أن ما تدونونه من إجابيات سيحاط بالسرية التامة ولن يستخدم في أي أغراض سوى غرض البحث العلمي.

نشكركم مسبقا على حسن تعاونكم ومساهمتمكم القيمة في إثراء الموضوع

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1- النوع:

ذكر انثى

2- السن:

من 25 إلى 35 من 36 إلى 45

من 45 فما فوق

3- الحالة الاجتماعية:

متزوج أعزب

مطلق أرمل

4- المستوى التعليمي:

جامعي ثانوي دراسات عليا

5- الوظيفة:

عامل موظف

اداري

مدير

6- الإقديمة:

- أقل من 05 سنوات

- من 05 الى 10 سنوات

- من 10 الى 15 سنة

- من 15 سنة فأكثر

المحور الثاني: مكانة جهاز العلاقات العامة في الإدارة المحلية (بلدية بئر مقدم):

7- ما هو فهمك للعلاقات العامة:

- نشاط اتصالي للمؤسسة في الداخل -

- نشاط اتصالي للمؤسسة مع المحيط الخارجي

- وظيفة ادارية في المؤسسة

أخرى تذكر

8- هل ترى ضرورة وجود قسم للعلاقات في مؤسستكم؟

نعم لا

9- هل تعتمد البلدية على استراتيجية اتصالية معينة مع تعاملاتها مع مختلف المؤسسات؟

نعم لا

10- هل تعتمد البلدية على التكنولوجيا الحديثة في علاقاتها مع المؤسسات والمحيط الخارجي؟

نعم لا

11- هل هناك جهاز للعلاقات العامة في البلدية؟

نعم لا

12- هل توجد تحفيزات وترقية للعمال داخل البلدية

نعم لا

13- ما رأيك في ظروف العمل داخل البلدية؟

ملائمة غير ملائمة

14- هل توجد مشاكل في الاتصال بين الموظفين والمواطنين؟

لا

نعم

15- هل ترى ان كسب ثقة المواطنين تكون من خلال:

- الرقابة الصارمة

- فتح قنوات الاتصال

- النشاطات الترفيهية

16- أهم الصفات التي يتمتع بهام سؤول خلية العلاقات العامة؟

- حسب الاستقبال

- القدرة على الاقناع

- القدرة على الارشاد والتوجيه

..... أخرى تذكر

17- هل يتصل مسؤولي البلدية بالمواطنين من خلال:

- الاتصال الشخصي

- الاتصال الهاتفي

مكتب الاستقبال

خلية الاتصال

أخرى تذكر.....

18- ماهي الجهة التي تتبع لها العلاقات العامة اداريا؟

مكتب المدير العام

المكتب التنفيذي

الشؤون الادارية

العلاقات الخارجية

أخرى تذكر.....

19- هل يوجد جهاز خاص بنقل المعلومات للجمهور الخارجي؟

نعم لا

20- هل هناك اهتمام من طرف المسؤولين بشكاوى الموظفين؟

نعم لا

21- هل يأخذ المسؤولون آراء المواطنين اتخاذ القرارات؟

نعم لا أحيانا

22- هل يعتمد الاداريون على اخفاء الحقائق التي تهم العمال والموظفين؟

دائما أحيانا أبدا

23- هل يتصل المواطنون بالمسؤولين من خلال:

- الاتصال الشخصي

- خلية الاتصال

- مكتب الاستقبال

المحور الثالث: مهام جهاز العلاقات العامة في الجماعات المحلية بلدية بئر مقدم:

24- هل ترى ان جهاز العلاقات العامة يقوم بتعريف المصالح على المبحوثين؟

نعم لا

25- هل تستعمل عملية التواصل بين مختلف مصالح البلدية؟

نعم لا

26- هل تنتشر معلومات حول مهام الموظفين؟

نعم لا

27- هل هناك استقبال ومرافقة للضيوف البلدية وإعداد البرامج المناسبة لزيارتهم؟

نعم لا أحيانا

28- هل هناك اعداد للنشرات التي تتناول الموضوعات التي تهتم المواطنين وتتعلق بالأنشطة والخدمات التي تقدمها البلدية؟

نعم لا أحيانا

29- هل يوجد تنسيق مع المطابع بشأن المطبوعات الخاصة بالبلدية؟

نعم لا

30- هل يوجد إعداد محاضرات وندوات وحفلات رسمية وأنشطة للعاملين بها؟

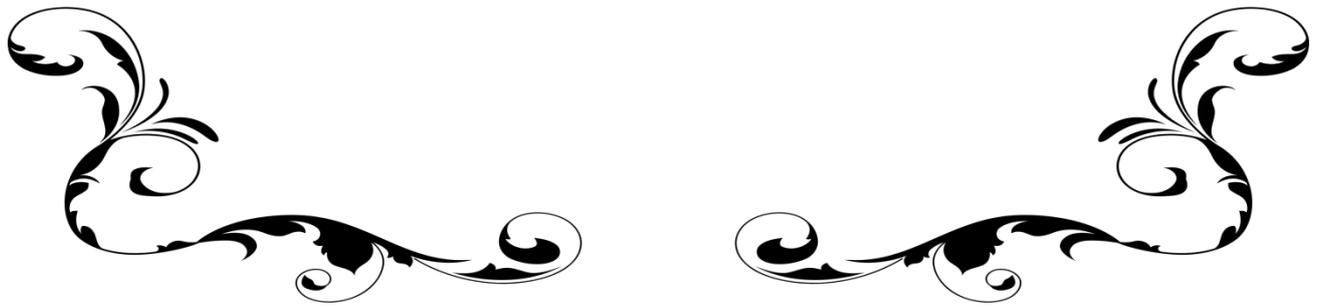
نعم لا أحيانا

31- هل هناك جمع وتصنيف المعلومات الخاصة بالبلدية وأنشطتها المختلفة وتزويد وسائل الإعلام

بإخبارها وفق توجيهات الرئيس؟

نعم لا

خاتمة عامة



خاتمة عامة:

ومما سبق ذكره سابقا وفي نهاية هذه الدراسة تبقى العلاقات العامة هي الوسيلة العملية والعلمية التي تستخدمها الجماعات المحلية بالأخص البلدية لزيادة فاعليتها ، ولإيجاد الصورة الذهنية الجيدة لها عند جمهورها الداخلي والخارجي ، و يساعد هذه الأخيرة على تنمية الشعور بالمسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع المحلي ، وبإثارة الرأي العام المحلي بقضايا ومشاكل المجتمع المحلي حتى تجعله متجاوبا مع مشاريع التنمية التي تنفذ والخدمات التي تقدم . وتجعله مدركا للحاجة إليها ، ومشاركا في تنفيذها .

كما تعد العلاقات العامة وسيلة وقائية من وقوع البلدية في أخطاء عند اتخاذ القرارات التي تتعارض مع إرادة السكان والمواطنين المحليين . لذلك فبرامج العلاقات العامة ضروريا للرد على ما يثار من انتقادات إذن فوجود جهاز العلاقات العامة له أهمية قصوى في الجماعات المحلية _البلدية_ ، حيث يساعدها على توثيق الصلة بينها وبين الجماهير المتعامل معها . بدءا بالجمهور الداخلي من خلال تهيئة الظروف المادية والمعنوية المشجعة على العمل ، والقيام بأنشطة تساعد الموظفين على تحسين علاقاتهم مع إدارتهم ، مع فتح المجال أمامهم لتقديم اقتراحاتهم والمشاركة في تسيير الوحدة المحلية . مع الاهتمام بمشاكلهم وشكاويهم. وفي هذا وصول إلى ترسيخ انطباع جيد لدى الجمهور الخارجي . كيف لا ورضا الجمهور الداخلي ينعكس بصورة تلقائية وسريعة على التعامل مع الجمهور الخارجي . إذ سيجد هذا الأخير حسن الاستقبال ، والسرعة في أداء الخدمة ، والتزود بكل المعلومات والبيانات التي يريدها وهذا يساعد على كسب ثقة الجمهور الخارجي وزيادة مشاركته في تسيير وحدته المحلية لإحساسه بالانتماء الدائم لها . نجد أن الإدارة المحلية الجزائرية تستوعب أن وظيفة العلاقات العامة ، و أهميتها في إنجاح العمل الإداري ، وفي تحقيق فعاليته . لذلك فهي مهمة لمسألة إيجاد جهاز العلاقات العامة داخل هيكلها التنظيمي ، و الذي من شأنه مساعدتها على تحقيق استقرار و انسجام بنائها الداخلي مع الموظفين أو الخارجي مع المواطنين .

في الأخير نرجو أن تكون هذه الدراسة دراسة إضافية في البحث العلمي في ميدان العلاقات العامة ، كما نرجو أن تكون هذه الدراسة قد استطاعت إعطاء صورة دقيقة وبموضوعية عن واقع العلاقات العامة في الجماعات المحلية الجزائرية . ونأمل أن تحقق إثارة اهتمام المسؤولين في الإدارة المحلية بأهمية العلاقات العامة في الإدارة المحلية وبدورها الكبير في تحقيق الاستقرار والنجاح .

الملخص:

إن العلاقات العامة أصبحت اليوم وسيلة أساسية من وسائل الإدارة المحلي، ولا يمكن الاستغناء عنها، ولذلك تمحورت إشكالية دراستنا حول وظيفة العلاقات العامة في مؤسسات الجماعات المحلية، متخذة بئر مقدم ميدان ها ولهذا:

اندرج ضمنها التساؤل الرئيسي: ما أهمية وفاعلية العلاقات العامة كجانب اتصالي في مؤسسات الجماعات المحلية ببلدية بئر مقدم، ولاية تبسة. وحاولنا فيه الإجابة عن تساؤلات الدراسة:

- ما مكانة العلاقات في بلدة بئر مقدم؟

- ماهي مهام وظائف خلية العلاقات العامة في بلدية بئر مقدم.

وكانت دراستنا هذه ضمن الدراسات الوصفية، والتي استلزمت استخدام المنهج الوصفي، حيث قسمنا دراستنا إلى إطاري:

- الإطار المنهجي: خصصناه لإشكالية الدراسة وتساؤلاتها، أهدافها ومفاهيمها، المنهج المتبع مجتمع البحث وعينة الدراسة.
- ثم أدوات جمع البيانات.
- أما الإطار التطبيقي: خصصناه لمحة ومدخل عن بلدية بئر مقدم وتوزيع استمارة الاستبيان، ثم عمدنا إلى تحليل بيانات المفرغة في الجداول، وتوصلنا من خلاله إلى العديد من النتائج النهائية.



قائمة المراجع:

1. أحمد مصطفى خاطر ، تنمية المجتمعات المحلية ، المكتبة الجامعية الحديثة ، الإسكندرية ، مصر ، 1999 .
2. الإداري والإدارة المحلية في الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، الطبعة الثانية ، 1988.
3. جعفر أنس قاسم ، أسس التنظيم
4. حسن صادق عبد الله ، السلوك الإداري ومرتكزات التنمية في الإسلام ، دار الهدى ، عين مليلة ، الجزائر ، الطبعة الثانية ، سنة 1992 .
5. رشيد أحمد عبد اللطيف ، أساليب التخطيط للتنمية ، المكتبة الجامعية ، (بدون طبعة) ، سنة 2002. سليمان الطماوي ، النظرية العامة للقرارات الإدارية ، القاهرة دار الفكر العربي ، الطبعة الثالثة 1966 . سعد طه علام ، التخطيط مع السوق ، دار الفرقد للطباعة والنشر والتوزيع ، دمشق ، سورية ، سنة
6. شيهوب مسعود ، أسس الإدارة المحلية وتطبيقاتها على نظام البلدية والولاية في الجزائر ، ديوان المطبوعات الجزائرية ، سنة 1986 .
7. صلاح الدين فوزي ، المنهجية في إعداد الرسائل والأبحاث القانونية ، (بدون طبعة) ، دار النهضة العربية ، 2006/2007 .
8. عبد المطلب عبد الحميد ، التمويل المحلي ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2001 . 10- علاء الدين عشي ، مدخل القانون الإداري ، التنظيم الإداري ، الجزء الأول ، دار النهضة ، عين مليلة ،